

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Servizi turistico ricreativi

- **Obiettivo n. 1 “Gestione compiti e funzioni dei servizi turistico ricreativi”**

Funzioni essenziali relative alle funzioni amministrative dei Servizi Turistico Ricreativi, ivi compresi la gestione dei contributi inerenti a turismo, sport e commercio, nonché tutta l'attività amministrativa relativa alla stipulazione di accordi di programma e convenzioni con enti e associazioni, gestione degli albi delle professioni turistiche ed espletamento degli esami di abilitazione alle stesse..

- n. 268 agenzie di viaggi
- n. 130 guide turistiche;
- n. 71 guide naturalistico-ambientali;
- n. 177 accompagnatori turistici (esclusi i dipendenti delle agenzie di viaggi);
- n. 17 animatori turistici;
- n. 434 direttori tecnici di agenzia di viaggi;
- n. 3 scuole di sci e alpinismo.

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Servizi turistico ricreativi

Gestione accreditamento servizio telematico per rilevazione ISTAT turismo

Le strutture presenti sul territorio provinciale al 31/12/2015 sono circa 3.914. Dal 2008 ne sono state attivate 2.421, corrispondenti a circa il 61,85% del totale. Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2015 sono state accreditate 311 strutture. Di queste, n. 276 attivate entro 20 giorni dalla richiesta, n. 25 attivate entro 20 giorni dalla fine della sospensione (non erano ancora inserite nel database regionale RVTWeb, requisito obbligatorio per l'attivazione) e n. 10 non attivate perchè non ammissibili o perchè richieste già evase in precedenza.

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Servizi turistico ricreativi

Monitoraggio dei tempi di definizione dei procedimenti

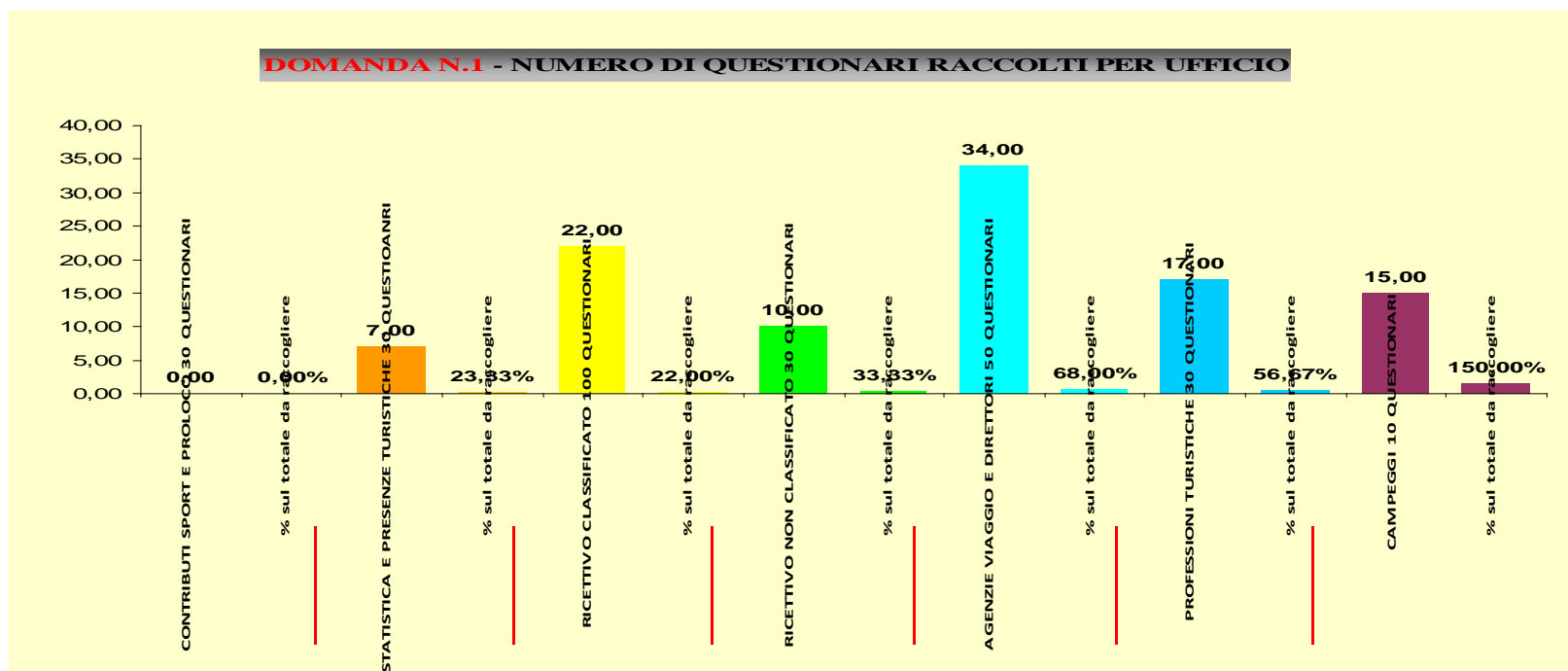
- Iscrizione professioni turistiche: n. 0 procedimenti avviati;
- rilascio tesserino accompagnatore di agenzia di viaggi: n. 15 procedimenti, avviati, tutti conclusi nei termini - 100%;
- S.C.I.A di apertura/variazione agenzie viaggio: n. 67, di cui conclusi 61 e sei nei termini – 100%;
- iscrizione/cancellazione albo direttore tecnico: n. 17 procedimenti tutti conclusi nei termini 100%;
- iscrizione organismi senza scopo di lucro: n. 0 procedimenti avviati;
- autorizzazione tariffe scuole sci: n. 2 procedimenti uno concluso e uno nei termini 100%;
- rinnovo autorizzazione scuole sci: n. 3 procedimenti di cui due conclusi e uno nei termini 100%;
- attività abusiva agenzia di viaggi: n. 8 procedimenti avviati, tutti conclusi nei termini 100 %;
- controllati n. 1.391 programmi di viaggio pervenuti da parte delle agenzie.

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Servizi turistico ricreativi

Controllo di qualità sui servizi erogati - Customer satisfaction sull'attività di consulenza nelle materie di competenza del servizio

Sono stati raccolti n. 105 questionari, parte con 3 domande valutabili e parte con 4, le risposte valutabili fornite sono state 377. Il punteggio massimo raggiungibile sarebbe stato di 37.700, quello effettivamente raggiunto è stato di 36.600 pari al 97,8%



Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Servizi turistico ricreativi

- **Obiettivo n. 2 “Gestione delle attività inerenti alle strutture ricettive”.**

L'obiettivo riguarda la gestione delle attività di classificazione e controllo delle strutture ricettive, nonché le attività inerenti gli aggiornamenti delle attrezzature delle stesse. L'obiettivo si pone di perseguire le finalità esposte attraverso le seguenti attività:

- Programmazione e pubblicizzazione controlli alle imprese;
- Ispezioni e verifiche sulle attività alberghiere, extralberghiere, campeggi e agenzie di viaggio;
- Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive complementari;
- Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive alberghiere;
- Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive all'aperto.

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Servizi turistico ricreativi

Programmazione e pubblicizzazione controlli alle imprese

Controllo dei parametri di classificazione pubblicati dalle strutture ricettive sui siti web propri e sui siti di commercializzazione delle strutture stesse:

n. 5 verbali per complessive n. 60 strutture.

Ispezioni e verifiche sulle attività alberghiere, extralberghiere, campeggi e agenzie di viaggio

- n. 30 ispezioni in alberghi nuovi o variati;
- n. 143 ispezioni in complementari nuovi o variati;
- n. 6 ispezioni in strutture all'aperto nuovi o variati;
- n. 40 ispezioni in agenzie di viaggio per controllo Scia;
- n. 15 ispezioni in agenzie di viaggio per attività ispettiva.

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Servizi turistico ricreativi

Gestione ordinaria amministrativa delle strutture ricettive complementari

- n. 235 richieste di classificazione riclassificazione e subingressi, tutte evase nei termini;
- n. 10 richieste di classificazione quinquennale, tutte avase nei termini.

Gestione ordinaria amministrativa delle strutture ricettive alberghiere

- n. 104 richieste di classificazione riclassificazione e subingressi, tutte concluse entro i termini;
- n. 298 richieste di classificazione quinquennale, tutte avase nei termini.

Gestione ordinaria amministrativa delle strutture ricettive all'aperto

- n. 7 richieste di classificazione, riclassificazione e subingressi, tutte evase nei termini;
- n. 10 richieste di classificazione quinquennale, tutte avase nei termini.

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Servizio programmazione, controllo, amministrazione

Supportare nell'attività amministrativa gli uffici e i servizi dell'area

- supporto amministrativo nella gestione delle risorse finanziarie assegnate al Peg;
- supporto nella gestione amministrativa del Peg (variazioni, reports, aggiornamenti, caricamento dati);
- supporto agli uffici nella gestione delle procedure di acquisizione di beni e servizi, non rientranti nelle competenze del Servizio Gare e Contratti;
- coordinamento amministrativo delle funzioni di protocollazione e archiviazione, ivi compresi i registri particolari istituiti con determinazioni organizzative;
- controlli interni all'area di regolarità amministrativa, anche ai fini dell'adozione di provvedimenti in autotutela;
- ottimizzazione degli atti e dei procedimenti amministrativi gestiti dall'Area, nel rispetto delle direttive generali dell'ente;
- individuazione di sistemi di miglioramento dei servizi, anche mediante procedure di autovalutazione, con esclusione di quelle poste in essere dalla Direzione generale e quelle comprese in specifici progetti dei singoli servizi;
- gestione dei rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente (ragioneria, controllo di gestione, ufficio gare e contratti, etc.);
- supplenza nella gestione delle pratiche amministrative verso tutti i servizi dell'area, in caso di assenza del personale addetto;
- gestione dei rapporti con gli enti partecipati dalla Provincia: società Provincia di Verona - Turismo s.r.l. e Fondazione Atlantide.

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Servizio programmazione, controllo, amministrazione

Supporto all'attività amministrativa dell'area, nonché gestione delle attività comuni previste dalla Direzione Generale.

- n. 183 richieste di supporto, tutte prese in carico e evase pari al 100%;
- n. 12 verbali di controllo sulle pubblicazioni obbligatorie in tema di trasparenza;
- n. 12 verbali di controllo relativi ai contratti dell'Area;
- n. 12 verbali di controllo relativi ai contratti della società provincia di Verona – Turismo srl.